

Avaldatud eesti keeles: september 2018
Jõustunud Eesti standardina: august 2018

JUHTIMISSÜSTEEMI AUDITEERIMISE JUHISED

**Guidelines for auditing management systems
(ISO 19011:2018)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN ISO 19011:2018 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis jõustumisteate meetodil vastuvõetud originaalversioonil. Tõlgendus-erimeelsuste korral tuleks lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles augustis 2018;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2018. aasta septembrikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid ja vastavushindamine“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus.

Standardi on tõlkinud TJO Konsultatsioonid OÜ, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 33.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud Euroopa standardi EN ISO 19011:2018 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 04.07.2018.

Date of Availability of the European Standard EN ISO 19011:2018 is 04.07.2018.

See standard on Euroopa standardi EN ISO 19011:2018 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN ISO 19011:2018. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.100.70; 03.120.20

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:

Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

EUROOPA STANDARD
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN ISO 19011

July 2018

ICS 03.100.70; 03.120.20

Supersedes EN ISO 19011:2011

English Version

Guidelines for auditing management systems (ISO 19011:2018)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de
management (ISO 19011:2018)

Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen
(ISO 19011:2018)

This European Standard was approved by CEN on 18 June 2018.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

SISUKORD

EUROOPA EESSÕNA.....	4
EESSÕNA.....	5
SISSEJUHATUS.....	6
1 KÄSITLUSALA.....	8
2 NORMIVIITED.....	8
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	8
4 AUDITEERIMISPÕHIMÕTTED.....	12
5 AUDITI PROGRAMMI JUHTIMINE.....	14
5.1 Üldist.....	14
5.2 Auditi programmi eesmärkide sisseseadmine.....	17
5.3 Auditi programmi riskide ja võimaluste kindlaksmääramine ja hindamine.....	17
5.4 Auditi programmi sisseseadmine.....	18
5.4.1 Auditi programmi juhtiva(te) isiku(te) rollid ja kohustused.....	18
5.4.2 Auditi programmi juhtiva(te) isiku(te) kompetentsus.....	19
5.4.3 Auditi programmi ulatuse sisseseadmine.....	19
5.4.4 Auditi programmi ressursside kindlaksmääramine.....	20
5.5 Auditi programmi elluviimine.....	20
5.5.1 Üldist.....	20
5.5.2 Üksikauditi eesmärkide, ulatuse ja kriteeriumide määratlemine.....	21
5.5.3 Auditeerimismeetodite valimine ja määramine.....	21
5.5.4 Auditirühma liikmete valimine.....	22
5.5.5 Vastutuse määramine üksikauditi eest auditirühma juhile.....	22
5.5.6 Auditi programmi tulemuste juhtimine.....	23
5.5.7 Auditi programmi tõendusdokumentide juhtimine ja toimivana hoidmine.....	24
5.6 Auditi programmi seire.....	24
5.7 Auditi programmi ülevaatus ja parendamine.....	25
6 AUDITI LÄBIVIIMINE.....	25
6.1 Üldist.....	25
6.2 Auditi algatamine.....	25
6.2.1 Üldist.....	25
6.2.2 Kontakti loomine auditeeritavaga.....	26
6.2.3 Auditi teostatavuse kindlaksmääramine.....	26
6.3 Auditi tegevuste ettevalmistamine.....	26
6.3.1 Dokumenteeritud teabe ülevaatamine.....	26
6.3.2 Auditi planeerimine.....	27
6.3.3 Tööülesannete määramine auditirühmale.....	28
6.3.4 Dokumenteeritud teabe ettevalmistamine auditiks.....	28
6.4 Auditi tegevuste läbiviimine.....	29
6.4.1 Üldist.....	29
6.4.2 Saatjate ja vaatlejate rollide ja kohustuste määramine.....	29
6.4.3 Avakoosoleku korraldamine.....	29
6.4.4 Teabevahetus auditi ajal.....	30
6.4.5 Audititeabe kättesaadavus ja juurdepääs sellele.....	31
6.4.6 Dokumenteeritud teabe ülevaatus auditi läbiviimisel.....	31
6.4.7 Teabe kogumine ja selle kontrollimine.....	31
6.4.8 Auditi leidude loomine.....	32
6.4.9 Auditi järelduste kindlaksmääramine.....	33
6.4.10 Lõppkoosoleku korraldamine.....	33

6.5	Auditi aruande koostamine ja levitamine	34
6.5.1	Auditi aruande koostamine	34
6.5.2	Auditi aruande levitamine	35
6.6	Auditi lõpuleviimine	35
6.7	Auditi järeltegevuste teostamine	36
7	AUDIITORITE KOMPETENTSUS JA HINDAMINE	36
7.1	Üldist	36
7.2	Audiitori kompetentsuse kindlaksmääramine	37
7.2.1	Üldist	37
7.2.2	Isiklik käitumine	37
7.2.3	Teadmised ja oskused	37
7.2.4	Audiitori kompetentsuse saavutamine	40
7.2.5	Auditirühma juhi kompetentsuse saavutamine	40
7.3	Audiitori hindamiskriteeriumide sisseseadmine	40
7.4	Audiitori hindamiseks asjakohase meetodi väljavalimine	40
7.5	Audiitori hindamine	41
7.6	Audiitori kompetentsuse toimivana hoidmine ja parendamine	41
	Lisa A (teatmelisa) Täiendavad juhised audiitoritele auditite planeerimiseks ja läbiviimiseks	42
	Kirjandus	52

EUROOPA EESSÕNA

Dokumendi (EN ISO 19011:2018) on koostanud tehniline komitee ISO/PC 302 „Guidelines for auditing management systems“ koostöös CCMC-ga.

Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas identse tõlke avaldamisega või jõustumisteatega hiljemalt 2019. a jaanuariks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2019. a jaanuariks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. CEN ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest.

See dokument asendab standardit EN ISO 19011:2011.

Standard on koostatud mandaadi alusel, mille on Euroopa Standardimiskomiteele (CEN) andnud Euroopa Komisjon ja Euroopa Vabakaubanduse Assotsiatsioon.

CEN-i/CENELEC-i sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, endine Jugoslaavia Makedoonia Vabariik, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Serbia, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Türgi, Ungari ja Ühendkuningriik.

Jõustumisteade

CEN on standardi ISO 19011:2018 teksti muutmata kujul üle võtnud standardina EN ISO 19011:2018.

EESSÕNA

ISO (*International Organization for Standardization*) on ülemaailmne rahvuslike standardimis-organisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriiline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud projektkomitee ISO/PC 302 „Guidelines for auditing management systems“.

See, kolmas väljaanne tühistab ja asendab teist väljaannet (ISO 19011:2011), mis on tehniliselt üle vaadatud.

Peamised erinevused võrreldes teise väljaandega on järgmised:

- riskipõhise lähenemisviisi lisamine auditeerimise põhimõtetele;
- auditi programmi juhtimise juhiste laiendamine, sh auditi programmi risk;
- auditi teostamise juhiste laiendamine, eriti auditi planeerimise osas;
- audiitorite üldiste kompetentsinõuete laiendamine;
- terminoloogia kohandamine protsessi, mitte objekti (asja) peegeldamiseks;
- lisa eemaldamine, mis sisaldab kompetentsinõudeid konkreetsete juhtimissüsteemide auditeerimiseks (kuna üksikute juhtimissüsteemide standardite arv on suur, ei oleks praktiline hõlmata kompetentsinõudeid kõikidele erialadele);
- lisa A laiendamine juhiste andmiseks (uute) kontseptsioonide auditeerimiseks, nagu organisatsiooni kontekst, eestvedamine ja pühendumus, virtuaalauditid, vastavus ja tarneahel.

SISSEJUHATUS

Alates selle dokumendi teise väljaande ilmumisest 2011. aastal on avaldatud mitu uut juhtimissüsteemi-standardit, millest paljudel on ühine struktuur, identsed põhinõuded ning ühised terminid ja põhi-eesmärgid. Selle tulemusena on vaja kaaluda juhtimissüsteemi auditeerimisele laiemat lähenemisviisi ja anda üldisemaid juhiseid. Audititulemused võivad anda sisendi äriplaani analüüsimisele ja aitavad kaasa parendusvajaduste ja -tegevuste tuvastamisele.

Auditit võib teha erinevate üksikute või kombineeritud auditikriteeriumide alusel, mille hulka kuuluvad muuhulgas järgmised:

- ühes või mitmes juhtimissüsteemistandardis määratletud nõuded;
- asjaomaste huvipoolte määratletud eeskirjad ja nõuded;
- seadusjärgsed ja normatiivsed nõuded;
- organisatsiooni või teiste osapoolte määratletud üks või mitu juhtimissüsteemi protsessi;
- juhtimissüsteemi konkreetsete väljundite (nt kvaliteedikava, projektiplaani) tagamisega seotud juhtimissüsteemi plaan(id).

Selles dokumendis antakse juhiseid igas suuruses ja igat tüüpi organisatsioonidele ja erinevas ulatuses ja skaalal, sealhulgas suuremates organisatsioonides suurte auditirühmade teostatud auditite ning nii suurtes kui ka väikestes organisatsioonides üksikaudiitorite tehtud auditite jaoks. Kõnealuseid juhiseid tuleks kohandada vastavalt auditiprogrammi käsitusale, keerukusele ja ulatusele.

See dokument keskendub siseaudititele (esimene osapool) ja organisatsioonide poolt väliste teenusepakkujate ja muude väliste huvipoolte juures korraldatud audititele (teine osapool). Antud dokument võib olla kasulik ka kolmandate isikute juhtimissüsteemi sertifitseerimisega seotud organisatsiooni-väliste auditite korral. ISO/IEC 17021-1 sätestab juhtimissüsteemide auditeerimisnõuded kolmandate isikute sertifitseerimiseks; see dokument võib anda kasulikke täiendavaid juhiseid (vt tabel 1).

Tabel 1 — Erinevad audititüübid

I osapoole audit	II osapoole audit	III osapoole audit
Siseaudit	Välise teenusepakkuja audit	Sertifitseerimis- ja/või akrediteerimisaudit
	Muu väliste huvipoolte audit	Seadusjärgsed, normatiivsed jms auditid

Selle dokumendi loetavuse lihtsustamiseks eelistatakse „juhtimissüsteemi“ termini kasutamist ainsuses, kuid lugeja saab kohandada juhiste elluviimist oma olukorrale. See kehtib ka „üksikisiku“ ja „üksikisikute“, „audiitori“ ja „audiitorite“ kasutamise kohta.

See dokument on mõeldud kasutamiseks paljudele potentsiaalsetele kasutajatele, sealhulgas audiitoritele, organisatsioonidele, kes viivad ellu juhtimissüsteeme ja organisatsioone, kes peavad tegema juhtimissüsteemi auditeid lepingulistel või regulatiivsetel alustel. Selle dokumendi kasutajad võivad siiski kohaldada neid juhiseid oma auditiga seotud nõuete väljatöötamisel.

Selles dokumendis sisalduvaid juhiseid saab kasutada ka enesedeklaratsiooni eesmärgil ning see võib olla kasulik audiitorite väljaõppe või personali sertifitseerimisega tegelevatele organisatsioonidele.

Selle dokumendi juhised on mõeldud paindlikena. Nagu teksti erinevates punktides märgitud, võib selle juhendi kasutamine olenevalt organisatsiooni juhtimissüsteemi suurusest ja küpsusastmest olla erinev.

Samuti tuleks kaalutleda auditeeritava organisatsiooni olemust ja keerukust ning auditite eesmärgi ja käsitusala.

Dokumendis kohandatakse ühendauditi lähenemisviisi, kui kahe või enama eri valdkonna juhtimissüsteeme auditeeritakse koos. Kui need süsteemid on lõimitud ühtseks juhtimissüsteemiks, on auditeerimise põhimõtted ja protsessid samad mis ühendauditi puhul (mõnikord nimetatakse ka lõimitud auditiks).

Selles dokumendis esitatakse juhised auditi programmi juhtimise, juhtimissüsteemi auditite planeerimise ja tegemise, samuti audiitori ja auditirühma kompetentsuse ja hindamise kohta.

1 KÄSITLUSALA

See dokument annab juhiseid juhtimissüsteemi auditeerimise kohta, sh auditeerimise põhimõtete, auditi programmide juhtimise ja juhtimissüsteemi auditite tegemise kohta, samuti juhiseid auditi protsessiga hõlmatud isikute kompetentsuse hindamise kohta. Nende tegevuste hulka kuuluvad auditi programmi juhtiv(ad) isik(ud), audiitorid ja auditirühmad.

See on kohaldatav kõikides organisatsioonides, kus on vaja kavandada ja teha juhtimissüsteemi sisemisi või väliseid auditeid või juhtida auditi programmi.

Selle dokumendi kohaldamine muud tüüpi auditites on võimalik, eeldades, et pööratakse erilist tähelepanu vajaliku spetsiifilise kompetentsi kindlakstegemisele.

2 NORMIVIITED

Selles dokumendis puuduvad normiviited.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel:

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

3.1

audit (*audit*)

süsteemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess *objektiivsete tõendite* (3.8) hankimiseks ja selle objektiivne hindamine, et määrata kindlaks *auditi kriteeriumide* (3.7) täitmise ulatus

MÄRKUS 1 Siseauditeid, vahel nimetatud ka esimese osapoole auditid, teeb organisatsioon ise või tehakse seda tema nimel.

MÄRKUS 2 Välisauditid hõlmavad teise ja kolmanda osapoole auditeid. Teise osapoole auditeid teevad organisatsioonist huvitatud pooled, näiteks kliendid või teised isikud, nende volitusel. Kolmanda osapoole auditeid teevad sõltumatud auditeerimisorganisatsioonid, nagu need, kes korraldavad vastavuse sertifitseerimist/registreerimist, või valitsusasutused.

[ALLIKAS: ISO 9000:2015, 3.13.1, muudetud – märkuseid on muudetud]

3.2

ühendaudit (*combined audit*)

audit (3.1), mida tehakse ühe *auditeeritava* (3.13) organisatsiooni kahe või enama *juhtimissüsteemi* (3.18) jaoks

MÄRKUS Kui kahe või enama valdkonna põhised juhtimissüsteemid lõimitakse üheks juhtimissüsteemiks, kutsutakse seda lõimitud juhtimissüsteemiks.

[ALLIKAS: ISO 9000:2015, 3.13.2, muudetud]

3.3

ühisaudit (*joint audit*)

audit (3.1), mida teevad ühe *auditeeritava* (3.13) juures kaks või enam auditi organisatsiooni